ముఖ్య లక్షణాలు

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా- అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ స్కీం

అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ పథకం, 2026 జూలై 01, 2026 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2026 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

I. దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో మినహాఫిర్యాదులు స్కీం కింద ఉండరాదు,:

a) ఫిర్యాదుదారుడు, స్కీంకింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత రెగ్యులేటెడ్ సంస్థకు రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు
   i. రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ద్వారా మొత్తంగా లేదా పాక్షికంగా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందలేదు, లేదా రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ఫిర్యాదును అందుకున్న 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుడు ఎలాంటి ప్రత్యుత్తరం పొందలేదు.
   ii. ఫిర్యాదుకు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ నుంచి ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానం అందుకున్న తరువాత ఒక సంవత్సరంలోపు, లేదా సమాధానం అందుకోకపోయినా, ఒక సంవత్సరం మరియు ఫిర్యాదు తేదీ నుంచి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోగా అంబుడ్స్‌మన్‌కు ఫిర్యాదు చేయబడింది.

b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్యకు సంబంధించిన అదే కారణానికి సంబంధించి కాదు:

   i. అంబుడ్స్‌మన్ ముందు పెండింగ్‌లో ఉంది లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులనుంచి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారు నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోనప్పటికీ, సాక్ష్యాల ఆధారంగా పరిష్కరించడం లేదా వ్యవహరించడం;

   ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్‌లో ఉండటం; లేదా, సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పక్షాలతోపాటుగా అదే ఫిర్యాదుదారుడి నుంచి అందుకున్నా లేదా అందుకోకపోయినా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అథారిటీ ద్వారా పరిష్కరించడం లేదా సాక్ష్యాలను పరిశీలించడం;

c) ఆ ఫిర్యాదు దుర్భాషలాడే లేదా పనికిమాలిన లేదా విసుగు కలిగించేదిగా ఉండరాదు;
d) అటువంటి క్లెయిం కొరకు లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సిఫారసు చేసిన పరిమితి కాలం ముగియడానికి ముందు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ఫిర్యాదు చేయబడింది;
e) స్కీం క్లాజు 11లో పేర్కొన్నట్లుగా ఫిర్యాదుదారుడు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
f) ఫిర్యాదుదారుడి ద్వారా వ్యక్తిగతంగా లేదా బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాధి అయితే తప్ప న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడింది.

II. సర్వీస్ లో లోపానికి సంబంధించిన ఏదైనా ఫిర్యాదు కూడా ఈ పథకంలో ఇమిడి ఉండే విషయాల్లో ఉండదు:

a) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;

b) అవుట్‌సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్‌కు సంబంధించిన వెండర్ మరియు రెగ్యులేటెడ్ సంస్థకు మధ్య వివాదం;
c) నేరుగా అంబుడ్స్‌మెన్ దృష్టికి తీసుకెళ్లని గ్రీవియెన్స్;
d) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ మేనేజ్‌మెంట్ లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్‌లకు విరుద్ధంగా సాధారణ గ్రీవియెన్స్;
e) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అథారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ ద్వారా చర్య ప్రారంభించిన వివాదం;
f) రిజర్వ్ బ్యాంక్ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీస్;
g) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థల మధ్య వివాదం; మరియు
h) రెగ్యులేటెడ్ సంస్థ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాల్లో వివాదం

III. ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే విధానం

a) ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్‌లో ఇక్కడ దాఖలు చేయవచ్చు https://cms.rbi.org.in
b) ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికవిధానంలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా నోటిపై చేయబడ్డ సెంట్రలైజ్డ్ కేంద్ర మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ ద్వారా కూడా సబ్మిట్ చేయవచ్చు ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేసినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు లేదా ఆథరైజ్ ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయాలి. ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్‌బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనే అటువంటి ఫార్మెట్ మరియు అటువంటి సమాచారంతో ఎలక్ట్రానిక్‌గా లేదా భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేయాలి.

IV. అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్

ఏదైనా తీర్పు నిర్ణయం లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ వల్ల నష్టపోయిన ఫిర్యాదుదారు, ఆ తీర్పు లేదా తిరస్కరణ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల లోపుగా అప్పీలేట్ అథారిటీ వద్ద అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

ఫిర్యాదుదారుడు సకాలంలో అప్పీల్ చేయనందుకు తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందినట్లయితే, తదుపరి 30 రోజులకు మించకుండా ఉండే వ్యవధిని అప్పిలేట్ అథారిటీ అనుమతించవచ్చు.

V. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

a) ఫిర్యాదుదారుడు మరియు Auxilo మధ్య పరస్పర పరిష్కారం ద్వారా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఆర్‌బిఐ అంబుడ్స్ మెన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మెన్ కృషి చేస్తారు.
b) పథకం కింద ప్రొసీడింగ్స్ సారాంశం స్వభావం కలిగి ఉంటాయి మరియు అధికారిక సాక్ష్యాల నియమాలకు కట్టుబడి ఉండవు.
c) ఫిర్యాదు క్రింది సందర్భాలలో పరిష్కరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది:
   - అంబుడ్స్‌మన్ జోక్యంతో AFSL ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా పరిష్కరించబడినప్పుడు.
   - ఫిర్యాదుదారు ఆ పరిష్కారాన్ని సంతృప్తికరంగా ఆమోదించినప్పుడు.
   - ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నాడు.
   - ఫిర్యాదుదారు యొక్క అభ్యంతరాలలో తగినంత బలమైన ఆధారం లేదని అంబుడ్స్‌మన్ నిర్ధారించినప్పుడు.
   - మిగిలిన సమస్యలు ఈ పథకం పరిధికి వెలుపల ఉన్నప్పుడు, సేవలో లోపానికి సంబంధించినవి కానప్పుడు లేదా తదుపరి పరిశీలనకు తగినవి కానప్పుడు.